Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Régie du logement

Rapport annuel 1986-1987

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 3e trimestre
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-08610-8
ISSN 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Monsieur André Bourbeau
Ministre des Affaires municipales,
responsable de l'Habitation
20, rue Chauveau
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1986-1987.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1).

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le président,

Jean-Guy Houde

Montréal, le 30 juin 1987

Monsieur Pierre Lorrain
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1986-1987.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales,
responsable de l'Habitation,

André Bourbeau

Québec, le 30 juin 1987

Table des matières

Introduction 9

Chapitre I
La Régie 11

1. Loi constitutive et juridiction 11
2. Règlements d'application 12
3. Les changements à la loi et à la réglementation 12
   - Les changements législatifs 12
   - La réglementation gouvernementale 13
   - Le règlement sur la procédure 13
4. Structure de la Régie 13
   - Les régisseurs 13
   - Le partage des responsabilités 15
5. Ressources 15
   - Les ressources humaines 15
   - Les ressources financières 16
   - Les ressources informationnelles 17
   - Les ressources matérielles 18

Chapitre II
L'information 19

1. Le mandat d'information de la Régie 19
2. L'information de nature individuelle 22
3. L'information de nature collective 23
4. La documentation 24
5. Les renseignements téléphoniques 24

Chapitre III
La conciliation 25

1. Cadre général 25
2. Modes d'intervention 25
   - L'information préventive 25
   - La médiation 25
   - L'entente 25
3. L'intervention spécifique 25
4. Appréciation 27

Chapitre IV
L'adjudication des demandes 29

1. Statistiques générales 29
   - Les demandes reçues 29
   - Les demandes traitées 29
   - Les délais d'attente 29
   - La nature des demandes 31
2. Fixation de loyer 33
   - Les augmentations demandées et accordées 33
   - Description de la méthode de fixation 34

Liste des tableaux

1. Effectifs en régisseurs et fréquence des auditions **13**
2. Postes réguliers occupés aux 31 mars 1984, 1985, 1986 et 1987 **16**
3. État comparatif des dépenses pour les années budgétaires 1985-1986 et 1986-1987 (en milliers de dollars) **17**
4. Coût par demande, 1980-1981 à 1986-1987 **17**
5. Services offerts dans les bureaux de la Régie **19**
6. Demandes de renseignements en 1985 et 1986 **23**
7. Interventions spécifiques (séances) de conciliation de janvier à décembre 1986 **27**
8. Demandes recues en 1985 et 1986, par région **29**
9. Demandes reçues de 1981 à 1986, par grandes catégories **30**
10. État global du traitement des demandes en 1985 et 1986 **30**
11. Délais moyens de traitement en 1986 (causes civiles, en jours) **31**
12. Nature des demandes soumises à la Régie en 1985 et 1986 **32**
13. Taux d'augmentation appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, 1981 à 1986 **33**
14. Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées, 1981 à 1986 **33**
15. Composition des augmentations moyennes de loyer accordées, 1981 à 1986 **34**

INTRODUCTION

Le présent rapport rend compte des activités de la Régie du logement pendant l'exercice 1986-1987. Ces activités se regroupent autour des trois mandats principaux de la Régie: renseigner propriétaires et locataires sur leurs droits et obligations, favoriser le règlement de leurs différends par voie de conciliation et décider des demandes qui lui sont soumises.

La Régie du logement rend compte de ses activités au ministre des Affaires municipales, responsable de l'Habitation. Elle a pour mission de contribuer au bon fonctionnement du secteur locatif en favorisant les meilleures relations possibles entre propriétaires et locataires et en jouant, au besoin, un rôle d'arbitrage efficace.

Compte tenu de ce mandat, la Régie entend, à l'exclusion de tout autre tribunal, les demandes civiles relatives au bail d'un logement lorsque la somme réclamée ou l'intérêt en jeu est de moins de 15 000 $. Ces demandes représentent plus des deux tiers du volume d'activité de la Régie. Celles ayant pour objet la fixation de loyer qui demeurent, dans l'esprit de nombreux citoyens, la manifestation la plus visible du mandat de la Régie, en constituent le reste.

Le chapitre I de ce rapport présente la Régie et sa structure, décrit son fonctionnement et fait état des ressources dont elle dispose. Les chapitres II et III portent sur les services que la Régie rend en matière d'information et de conciliation, en expliquent la nature et précisent leur portée.

L'adjudication des demandes est enfin traitée au chapitre IV qui s'attarde plus particulièrement à la fixation du loyer, domaine où la Régie est le décideur tant en première instance qu'en révision.

Chapitre I
La Régie

Instituée en 1980 à la suite d'une révision en profondeur du droit touchant le bail résidentiel, la Régie du logement est un organisme quasi judiciaire indépendant de la structure des tribunaux de droit commun et doté d'une juridiction exclusive en matière de bail résidentiel. Son rôle consiste non seulement à trancher les litiges, mais aussi à informer les citoyens sur leurs droits et obligations et à promouvoir l'entente entre les parties à un bail. Elle est également chargée, en vertu de sa loi constitutive, de veiller au respect d'un certain nombre de mesures visant à assurer la conservation des logements.

1. Loi constitutive et juridiction

La Régie a été créée par la Loi sur la Régie du logement, entrée en vigueur le 1er octobre 1980 (L.R.Q., c. R-8.1). Cette loi prévoit la constitution et détermine les fonctions de la Régie, délimite sa juridiction et précise le cadre de procédure applicable à ses interventions. En vertu de l'article 5 de la loi, la Régie doit décider des demandes qui lui sont soumises dans le champ de sa compétence, et:

— renseigner locateurs et locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement;

— favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;

— faire des études et établir des statistiques sur la situation du logement;

— publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

La juridiction de la Régie est établie par l'article 28 de la loi. Il lui appartient de décider en première instance, à l'exclusion de tout tribunal:

— de toute demande relative au bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur est inférieur à 15 000 $;

— de toute demande, quel que soit le montant, concernant la prolongation d'un bail, la fixation de loyer, la reprise de possession, la subdivision ou le changement d'affectation d'un logement, ou concernant certains recours relatifs au bail d'un logement à loyer modique.

La Régie a aussi juridiction pour décider de toute demande relative à la démolition d'un logement, à la vente d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier ainsi qu'à la transformation d'un immeuble en copropriété (dans ce dernier cas, lorsque la réglementation sera adoptée). Ces dernières dispositions visent plus particulièrement la conservation des logements.

La juridiction de la Régie s'étend:

— au bail d'un logement avec ses services, accessoires et dépendances, mais non à un logement loué à des fins de villégiature ou dont plus du tiers de la surface totale est utilisé à des fins non résidentielles;

— au bail d'une maison mobile ou du terrain destiné à son installation;

— au bail d'une chambre, sauf si elle est située dans un établissement pour lequel un permis a été délivré en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-5), ou de la Loi sur l'hôtellerie (L.R.Q., c. H-3), ou si au plus deux chambres sont louées ou offertes en location dans la résidence principale du locateur.

En plus de sa juridiction de première instance, la Régie révise elle-même les décisions portant sur une demande dont le seul objet est la fixation ou la révision[1] de loyer.

Les autres décisions rendues par la Régie sont susceptibles d'appel à la Cour provinciale à l'exception de celles concernant:

— une demande de recouvrement d'une créance n'excédant pas 1 000 $ (par concordance avec la règle applicable aux petites créances);

— une requête pour obtenir l'autorisation de déposer le loyer;

— une demande relative à la conservation de logements (on peut toutefois en appeler d'une décision qui accorde une indemnité au locataire en cas de démolition).

Une demande est entendue par un seul régisseur, à moins qu'il ne s'agisse de la révision d'une décision déjà rendue par la Régie, auquel cas elle le sera par deux régisseurs dont la décision est finale.

---

1 Les articles 1658.10 et 1658.11 du Code civil permettent à un nouveau locataire, selon les modalités prévues, de faire réviser son loyer s'il est supérieur à celui payé précédemment ou si ce dernier a fait l'objet d'une fausse déclaration. Cette forme de révision, qui s'apparente à la fixation de loyer, ne doit pas être assimilée à celle où la Régie révise, à la demande d'une partie, une décision par laquelle elle fixe le loyer: il s'agit alors du moyen d'en appeler.

Si une demande concerne la conservation de logements, il est aussi d'usage qu'au moins deux régisseurs en soient saisis, en raison de l'importance habituelle des intérêts en jeu et du caractère définitif de la décision rendue en pareil cas.

2. Règlements d'application

En vertu de l'article 108 de la Loi sur la Régie du logement, le Gouvernement a adopté les règlements suivants:

— Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer:
Décret 738-85 du 17 avril 1985, modifié par Décret 1430-85 du 10 juillet 1985 et par Décret 562-86 du 30 avril 1986[1]
Ce règlement est celui que la Régie applique pour fixer le loyer à la demande du locateur, ou réviser celui-ci à la demande de l'une ou l'autre partie. Il précise quelles sont les composantes du loyer à prendre en considération ainsi que les taux d'augmentation permis à l'égard de chacune. Il contient également certaines dispositions particulières dans le cas des chambres et des terrains pour maisons mobiles.

— Règlement sur les frais exigibles par la Régie du logement:
Décret 630-82 du 17 mars 1982, modifié par Décret 603-85 du 24 mars 1985[2]
Ce règlement décrète que des frais de 20 $ sont exigibles à l'égard de toute demande autre que celles de fixation ou de révision de loyer. Les frais ne sont pas requis d'un bénéficiaire de l'aide sociale qui fait la preuve de son statut.

— Règlement sur les mentions obligatoires du bail, de l'écrit et de certains avis prévus par le Code civil:
Décret 3956-80 du 22 décembre 1980, modifié par Décret 338-82 du 17 février 1982[3]
Ce règlement a pour but principal de déterminer quelles dispositions du Code civil applicables au bail d'un logement doivent être incluses à ce bail afin d'assurer l'information des parties, leur protection réciproque et le respect de la loi. La Régie met gratuitement à la disposition des citoyens un bail type, disponible dans les caisses populaires et les bureaux de Communication-Québec, qui permet à tout locateur ou locataire de se conformer sans difficulté aux exigences du règlement.

En vertu de l'article 8 de la loi sur la Régie du logement, le Gouvernement a adopté le règlement suivant:

— Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement:
Décret 1060-85 du 5 juin 1985[1]
Ce code, qui s'inspire de dispositions de même nature applicables à la magistrature, énonce les devoirs et obligations d'un régisseur dans l'exercice de sa tâche ainsi que les règles d'éthique dont il doit s'inspirer, notamment dans la conduite d'une audition.

En vertu de l'article 85 de la Loi sur la Régie du logement, l'Assemblée des régisseurs a adopté le règlement suivant:

— Règlement sur la procédure devant la Régie du logement:
Gazette officielle du Québec du 21 avril 1982, modifié par la Gazette officielle des 2 juin 1982, 9 juin 1982, 12 janvier 1983, 20 juillet 1983, 2 novembre 1983, 30 novembre 1983, 21 mars 1984, 19 décembre 1984, 10 avril 1985, 5 mars 1986 et 9 avril 1986
Même si la Régie entend principalement des causes de droit civil, la procédure n'en est pas régie par le Code de procédure civile mais, à des fins de simplicité et d'accessibilité, par les règles spécifiques que la Loi permet aux régisseurs eux-mêmes de se donner. Le cadre de procédure mis en place se limite à une soixantaine de dispositions seulement, rédigées dans des termes aussi simples que possible pour tenir compte du fait que la plupart des parties font valoir elles-mêmes leurs droits devant la Régie.

3. Les changements à la loi et à la réglementation

• *Les changements législatifs*

La Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la Charte des droits et libertés de la personne (L.Q. 1986, c. 95), sanctionnée le 19 décembre 1986, a apporté la modification suivante:

— l'article 30.1 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1) a été amendé pour prévoir qu'un terme doit être précisé à l'acte de nomination par lequel un membre du personnel de la Régie peut être nommé greffier spécial et, à ce titre, entendre certaines catégories de demandes.

1 Gazette officielle des 1er mai et 24 juillet 1985 et du 21 mai 1986.
2 Gazette officielle du 31 mars 1982 et du 17 avril 1985.
3 Gazette officielle du 4 février 1981 et du 10 mars 1982.

1 Gazette officielle du 26 juin 1985.

• ***La réglementation gouvernementale***

Au cours de l'exercice, le gouvernement a adopté un Règlement modifiant le Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer. Les modifications apportées par le décret 562-86 du 30 avril 1986 ont eu pour objet de déterminer les taux ou pourcentages d'augmentation applicables aux demandes de fixation ou de révision de loyer pour les baux se terminant entre le 1er avril 1986 et le 31 mars 1987, ainsi qu'aux demandes de réajustement du loyer dont avis a été donné au cours de l'année 1986. On retrouve ces taux, avec ceux des années précédentes, au tableau 13.

• ***Le règlement sur la procédure***

L'Assemblée des régisseurs a, au cours de l'année, amendé le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (R.R.Q., 1981, Suppl., p. 1091), qui relève de sa compétence, afin d'adopter les formulaires que devait produire un locateur en 1986-1987 lors d'une demande de fixation ou de révision du loyer d'un logement, d'une chambre ou d'un terrain destiné à l'installation d'une maison mobile[1].

4. Structure de la Régie

La Régie du logement est composée de régisseurs, dont un président et deux vice-présidents, nommés par le Gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, mandat qui peut être renouvelé. Sa structure vise à lui permettre de s'acquitter de toutes les responsabilités qui lui échoient et, notamment, d'offrir ses services de façon déconcentrée à l'aide d'un réseau de bureaux aisément accessibles au public. Les principes qui sous-tendent cette structure sont: la priorité du service au public, l'adaptabilité des mécanismes d'encadrement et une délégation véritable de pouvoirs. On trouvera aux pages 20 et 21 du présent rapport l'organigramme de la Régie ainsi que le nom des titulaires des fonctions qu'il comporte.

• ***Les régisseurs[1]***

Les régisseurs entendent les demandes d'adjudication et en décident. Ils forment collectivement l'Assemblée des régisseurs à laquelle la loi attribue la responsabilité d'adopter les règlements de procédure de la Régie. Il appartient également à l'Assemblée de déterminer par règlement la forme ou la teneur des avis[2], des demandes ou des formulaires nécessaires à l'application de la loi et d'en rendre l'utilisation obligatoire; toutefois, dans ces cas, le règlement doit être approuvé par le ministre avant sa publication.

Au 31 mars 1987, la Régie comptait 41 régisseurs dont deux étaient nommés à temps partiel et ne siégeaient que sur demande, en région éloignée. On trouvera au tableau 1 la liste des régisseurs au 31 mars 1987, la mention des endroits où ils ont tenu des auditions en cours d'année ainsi que la fréquence usuelle de celles-ci. En vertu du principe de l'indépendance judiciaire, les régisseurs disposent d'une autonomie complète lorsqu'ils président une audition ou rendent une décision. La loi attribue par ailleurs au président de la Régie, ou au vice-président qu'il désigne à cette fin, le mandat de coordonner, de répartir et de surveiller le travail des régisseurs.

Tableau 1
Effectifs en régisseurs et fréquences des auditions

Régions	Régisseurs	Centres desservis	Fréquence des auditions
Hull	Gagnon, Pierre	Hull	3 jours/semaine
	Dufour, France (à temps partiel)	Val-d'Or	1 fois/mois
		Noranda	1 fois/mois
		Amos	1 fois/mois
Jonquière	Tremblay, Nicol	Jonquière	2 fois/mois
		Chicoutimi	3 fois/mois
		Alma	1 fois/mois
		Roberval	1 fois/mois
		Dolbeau	1 fois/mois
		Chibougamau	2 jours/4 mois

1 Règlement modifiant le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (G.O., 9 avril 1986, p. 838).

1 L'emploi du terme « régisseur », comme c'est le cas dans la loi, doit évidemment s'entendre comme signifiant indifféremment le féminin ou le masculin.

2 Sauf l'avis par lequel le locateur doit demander au locataire une augmentation de loyer, dont la loi elle-même précise le contenu (1658.1 C.c.).

Effectifs en régisseurs et fréquence des auditions (suite)

Régions	Régisseurs	Centres desservis	Fréquence des auditions
Laval	Lupien, France-Marie Marcil, Richard	Laval Joliette Saint-Jérôme Mont-Laurier	Plein temps 3 fois/mois 2 jours/semaine 2 fois/année
Longueuil	Demers, Guy Dupré-Paquet, Danielle (à mi-temps) Gagnon-Trudel, Johanne Giroux, Johanne Hébert, Gustave Leblanc, Pierre	Longueuil Valleyfield Saint-Jean Saint-Hyacinthe Sorel	Plein temps 2 fois/semaine 4 fois/mois 3 fois/mois 1 fois/mois
Montréal	Bisson, Jean Chicoyne, Hélène F. Pothier, Jean-Claude Simard, Arlette Thérien, Pierre	Centre (de Maisonneuve est)	Plein temps
	Lafrance, Germain Leblanc, Michel Mercier, Dina Mignault, Gilles Pozza, Jean-Louis	Est (Village olympique)	Plein temps
	Bertrand, Carole Désilets, Jocelyne Gauthier, Jean-R.	Nord (Henri-Bourassa est)	Plein temps
	Alajarin, Marie-Jeanne Baatz, Paul Beaumier, Hélène Bissonnette, Christine Champigny, Francine Lackstone, Michaël	Ouest (Côte-des-Neiges)	Plein temps
	Dumont, Danielle Vadnais, Louise	Sud-Ouest (Verdun)	Plein temps
Québec	Beaudoin, Raymonde Bégin, Marc Courtemanche, Claire	Québec (y compris Lévis) Thetford-Mines La Malbaie	Plein temps 1 fois/mois 1 fois/6 mois
Rimouski	Dubé, Michel Gauthier, Réal (à temps partiel)	Rimouski Rivière-du-Loup Gaspé Sept-Îles Baie-Comeau Sainte-Anne-des-Monts Îles-de-la-Madeleine New Carlisle Matane	2 jours/semaine 2 fois/mois 1 fois/5-6 semaines 1 fois/5-6 semaines 1 fois/mois 1 fois/3 mois 1 fois/an 3 fois/an 1 fois/2 mois
Sherbrooke	Hurlet, Jean-Pierre	Sherbrooke Asbestos Granby Lac Mégantic	3 jours/semaine 1 fois/6 mois 2 fois/mois 1 fois/6 mois
Trois-Rivières	Langlois, Gilles	Trois-Rivières Drummondville Victoriaville Shawinigan La Tuque	5 ou 6 jours/mois 1-2 fois/mois 1-2 fois/mois 2 fois/mois 1 fois/3 mois
Banc de révision	Bernard, Gérald Joly, Gilles	Tous les centres qui précèdent	Plein temps

• ***Le partage des responsabilités***

— La Direction des services d'information sensibilise les locateurs et les locataires à leurs droits, obligations et recours devant la Régie. Elle conçoit, rédige et produit les publications nécessaires et élabore les programmes d'information qui s'imposent. Elle assure également la réponse à la majorité des demandes de renseignements adressées à la Régie par voie téléphonique, en exploitant à cette fin un service qui s'y emploie uniquement.

— La Direction des services de conciliation assure l'encadrement des activités de conciliation. Elle est responsable de la conception, de l'élaboration, de la mise en oeuvre et du suivi des programmes qui s'y rattachent et elle agit comme conseiller auprès des intervenants sur le terrain, en plus de se charger elle-même des cas complexes et de jouer un rôle de suppléance. On trouve dans chaque bureau de la Régie au moins un préposé habilité à donner le service de conciliation, si ce n'est un agent de conciliation se vouant exclusivement à cette tâche.

— La Direction des services aux justiciables planifie, coordonne et surveille l'activité des bureaux de la Régie et le développement des services qu'ils rendent. Ceux-ci comprennent une gamme étendue de renseignements, la réception et le traitement des demandes ainsi que l'aide apportée aux parties qui doivent être entendues par la Régie. Les bureaux régionaux, les bureaux de zone (à Montréal) ainsi qu'un certain nombre de bureaux d'appoint mettent en oeuvre, sur le plan régional ou local, les programmes d'information et de conciliation développés au niveau central.

— La Direction des services administratifs procure aux autres unités les conseils et l'appui nécessaires à la gestion des ressources financières, matérielles et techniques et pourvoit au développement des systèmes administratifs et de leurs composantes. Elle opère le système informatisé de traitement des demandes et procède aux adaptations requises pour satisfaire aux besoins des usagers. La gestion documentaire de la Régie relève également de sa responsabilité.

— La Direction des services juridiques procède à l'étude et à l'examen des questions qui concernent le droit et la procédure, sur le plan du contenu comme sur celui des modalités d'application. Elle soutient l'activité juridique de la Régie et apporte son concours aux régisseurs et au personnel de la Direction des services aux justiciables. Elle fait rapport de l'évolution du droit applicable, agit comme procureur de la Régie devant d'autres tribunaux et joue un rôle de conseiller à l'égard des modifications visant la loi ou les règlements.

— Le Service de planification et recherche réalise des études d'ordre économique et socio-économique en vue d'améliorer la connaissance de la situation du logement et de la population concernée, d'établir des statistiques à leur sujet et d'orienter l'action de la Régie. Il est responsable de l'évaluation, de la mise à jour et du suivi de la méthode de fixation des loyers et de l'analyse des effets découlant de son application.

— Le Service des ressources humaines procure aux autres unités les conseils et l'assistance nécessaires à la gestion des ressources humaines et à leur utilisation optimale. Il élabore et met en application des politiques et des programmes relatifs à l'égalité en emploi, à la qualité de vie au travail et à la productivité des ressources humaines.

5. Ressources

• ***Les ressources humaines***

Au 31 mars 1987, la Régie comptait 313 employés permanents, dont 258 à temps plein et 55 à temps partiel. Le recours au temps partiel permet notamment une meilleure adéquation entre les services offerts par la Régie et les besoins du public, tout en offrant aux employés la possibilité de travailler dans un cadre qui peut répondre à leurs exigences personnelles, familiales ou autres. Les postes qu'ils occupaient représentaient 291,8 équivalents plein temps, à même un effectif autorisé de 298. À eux seuls, les 33 bureaux que la Régie maintient à l'intention du public ainsi que son service téléphonique central regroupaient 247 de ces employés. Les autres, soit une soixantaine, assuraient au niveau du siège social la coordination des activités, de même que la bonne marche des services de soutien destinés à appuyer les opérations. On trouvera au tableau 2 les postes occupés à la Régie selon les principales catégories au 31 mars 1987, ainsi que les modifications survenues depuis 4 ans à l'enveloppe de postes.

En plus de ses employés permanents, la Régie a eu recours, pendant l'exercice, à des employés occasionnels représentant au total 24 année-personnes. Cet apport visait principalement à répondre aux exigences accrues de service en période de pointe (janvier à mai), alors qu'interviennent la majorité des renouvellements de baux. Ces mois sont ceux où le volume des demandes est le plus élevé et les besoins de renseignements du public les plus pressants.

Parmi les 313 employés de la Régie en poste au 31 mars 1987, on dénombrait les 39 régisseurs[1] qui entendent les demandes d'adjudication et en décident, ainsi que 9 cadres supérieurs (3 %), 7 cadres intermédiaires (2 %) et 36 professionnels (12 %). Les femmes représentaient une part significative de ces groupes puisqu'elles comptaient pour 44 % des régisseurs, 33 % des cadres supérieurs et intermédiaires et 36 % des professionnels, soit 34 personnes au total.

En outre, 18 employés provenaient de diverses communautés culturelles et 4 représentaient des personnes handicapées. Conformément aux politiques gouvernementales, la Régie entend refléter le mieux possible les diverses composantes de la société québécoise au sein de son personnel.

La Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics

La Régie a pris les mesures nécessaires pour assurer de façon adéquate le respect des dispositions de la loi précitée. À cet effet, elle a adopté et mis en application en janvier 1987 une directive qui interdit de fumer dans les salles d'attente, d'audition, de conciliation et de réunion, aux comptoirs où se présente le public et dans les aires où les préposés aux renseignements reçoivent ce dernier.

• *Les ressources financières*

Le tableau 3 présente l'état comparatif des dépenses de l'organisme pour les années 1985-1986 et 1986-1987 et le tableau 4, le coût unitaire des demandes traitées par la Régie depuis 1980-1981. Les dépenses totales pour 1986-1987 ont été de 11 850 000 $, par rapport à 11 507 000 $ en 1985-1986. Il faut noter, cependant, que les frais de location d'espace ont été incorporés au budget de la Régie à compter de l'exercice 1985-1986, à la suite d'un changement apporté dans la comptabilisation de ces dépenses. Si l'on exclut ces frais de location d'espace pour permettre la comparaison avec les années antérieures, les dépenses pour 1985-1986 et 1986-1987 s'élèvent à 9 788 000 $ et 10 071 000 $ respectivement. D'après ces données, on peut constater que, depuis 7 ans, le coût unitaire du traitement d'une demande est passé de 120 $ à 76 $, soit une diminution de plus du tiers, alors que l'indice des prix à la consommation a augmenté de plus de 40 % au cours de la même période. De fait, en dépit de l'évolution des prix, le budget de la Régie est demeuré très près de celui de 1980-1981, année de départ, alors qu'il était de 9 300 000 $.

Le coût par demande s'avère encore moins élevé si l'on tient compte des revenus de près d'un million de dollars encaissés par la Régie, puisque le

Tableau 2
Postes réguliers occupés aux 31 mars 1984, 1985, 1986 et 1987

Catégorie	31 mars 1984	31 mars 1985	31 mars 1986	31 mars 1987	Variation entre 03-84 et 03-87 N	Variation entre 03-84 et 03-87 %
Direction	S: 3	S: 2	S: 2	S: 3	0	—
Régisseurs	R: 28	R: 31	R: 38,5	R: 38,5	+10,5	+37,5
Cadres supérieurs	R: 3 S: 8 T: 11	R: 3 S: 8 T: 11	R: 3 S: 7 T: 10	R: 2 S: 7 T: 9	−2	−18,2
Professionnels et cadres intermédiaires	R: 37 S: 22 T: 59	R: 36 S: 20 T: 56	R: 25,8 S: 21 T: 46,8	R: 19 S: 24 T: 43	−16	−27,2
Personnel de bureau	R: 159 S: 30 T: 189	R: 153 S: 31 T: 184	R: 136,9 S: 48 T: 184,9	R: 146,3 S: 52 T: 198,3	+9,3	+4,9
TOTAL	**R: 227 S: 63 T: 290**	**R: 223 S: 61 T: 284**	**R: 204,2 S: 78 T: 282,2**	**R: 205,8 S: 86 T: 291,8**	**+1,8**	**+0,6**

Légende: R: régions (bureaux)
S: siège social
T: total

Note: Les postes réguliers autorisés de la Régie ont été les suivants:
1981: 391 1984: 339 1987: 298
1982: 363 1985: 330
1983: 345 1986: 298

1 Les 2 régisseurs à temps partiel ne font pas partie du nombre, n'étant pas à l'emploi exclusif de la Régie.

déboursé net n'est plus que de 69 $ par demande en 1986-1987. Les revenus proviennent presque en totalité de la perception, depuis 1982, des frais de 20 $ prélevés pour les demandes autres que celles de fixation ou de révision de loyer.

La plus grande part des dépenses de la Régie, soit les trois quarts environ, a servi à défrayer le coût du personnel à son emploi (8 700 000 $). Les autres dépenses, dites de fonctionnement, représentent les divers frais de communications, services, loyers, fournitures et équipement requis, ainsi que certains autres déboursés moins importants. Comme les dépenses de fonctionnement sont devenues peu compressibles, c'est primordialement par le rendement accru de ses ressources humaines que la Régie a pu enregistrer des gains de productivité, tout en diversifiant ses services et en augmentant leur qualité.

Tableau 3
État comparatif des dépenses pour les années budgétaires 1985-1986 et 1986-1987
(en milliers de dollars)

	1985-1986	1986-1987
01- Traitements	7 815,3	8 236,3
02- Autres rémunérations	692,5	484,8
03- Communications	355,3	394,3
04- Services	174,2	193,2
05- Entretien	111,9	88,9
06- Loyers	1 789,5	1 846,9
07- Fournitures	177,1	193,7
08- Équipement	320,0	376,5
11- Autres dépenses	71,2	35,0
13- Prêts, placements et avances	0,0	0,0
Total	**11 507,0**	**11 849,6**

• *Les ressources informationnelles*

À la Régie, la gestion des ressources informationnelles fait appel à une technologie qui s'appuie sur un mini-ordinateur, plus spécifiquement le système 38 d'IBM, localisé au siège social de Montréal.

Les huit plus importants bureaux de la Régie, ceux de Montréal (5), Québec, Longueuil et Laval, ont maintenant un accès direct à ce système à l'aide de 42 terminaux répartis selon le volume d'activité de chacun.

Ces huit bureaux traitent à eux seuls près de 80 % des demandes déposées à la Régie. Ils disposent pour le faire de supports informatiques et bureautiques englobant toutes les étapes du traitement des demandes: codification et ouverture des dossiers, planification des auditions et convocation des parties, calcul des augmentations de loyer le cas échéant, production des décisions, suivi du traitement des dossiers, etc.

Tableau 4
Coût par demande, 1980-1981 à 1986-1987

Exercice	Volume de demandes traitées[1] (a)	Dépenses $ courants[2] '000 $ (b)	Dépenses $ constants (base: 1980) '000 $ (c)	Coût/ demande $ (c/a)	Dépenses nettes $ courants '000 $ (d)	Dépenses nettes $ constants (base: 1980) '000 $ (e)	Coût net demande $ (e/a)	IPC Montréal (base: 100)
1980-1981[3]	68 821	9 324,1	8 285,1	120	9 324,1	8 285,1	120	112,5
1981-1982	64 842	10 227,1	8 123,2	125	10 227,1	8 123,2	125	125,8
1982-1983	138 647	10 997,4	8 149,2	59	10 120,5	7 499,4	54	135,0
1983-1984	98 985	10 191,0	7 198,6	72	9 281,0	6 555,8	66	141,6
1984-1985[4]	85 414	9 713,5	6 630,4	78	8 868,6	6 053,6	71	146,5
1985-1986[4]	76 190	9 788,1	6 355,9	83	8 939,7	5 805,0	76	154,0
1986-1987	82 315	10 070,9	6 251,3	76	9 090,4	5 642,7	69	161,1[prév.]

1 Pour l'année civile qui prend fin dans l'exercice concerné.
2 Excluant en 1985-1986 et 1986-1987, aux fins de comparaison avec les années antérieures, les frais de location d'espace nouvellement incorporés au budget de la Régie.
3 Commission des loyers, puis Régie du logement à compter du 1er octobre 1980.
4 Certaines données de 1984-1985 et 1985-1986 ont été légèrement réajustées, et peuvent différer quelque peu des rapports antérieurs.

L'accès direct à un tel soutien informatisé permet d'optimiser la contribution des ressources humaines dont la Régie dispose pour entendre les demandes et assurer leur traitement. Les demandes peuvent ainsi procéder dans les meilleurs délais, avec l'assurance d'un suivi complet.

La Régie se préoccupe aussi de l'efficacité de ses autres bureaux qui, en raison d'un volume moins élevé, ne justifient pas un accès direct à l'informatique. Dans leur cas, la saisie des données découlant du traitement des dossiers s'effectue en différé, mais de façon néanmoins à rendre disponibles tous les rapports nécessaires à la planification et au suivi des activités concernées.

Non seulement le personnel de gérance mais les préposés au traitement disposent ainsi d'une information complète et détaillée sur les opérations dont ils ont charge. Ceci offre la possibilité, notamment, d'affecter au mieux les ressources disponibles et de tenir compte dans leur répartition des exigences du service à rendre.

Le système informatique permet en outre aux préposés aux renseignements de la Régie d'informer aussitôt chacune des parties intéressées à une demande de l'état de son traitement.

Au cours de l'année 1986-1987, on retrouvait, parmi les projets visant la gestion des ressources informationnelles, les mesures suivantes:

— simplification du système de saisie des données qui servent à fixer les augmentations de loyer, dans le but de réduire le temps requis pour y procéder;

— amélioration des modes de contrôle du traitement des dossiers, afin d'en faciliter le suivi;

— élaboration des mécanismes nécessaires à la mise en place d'une banque de jurisprudence informatisée, pour faciliter l'accès et la consultation d'une telle banque;

— amélioration de l'information de gestion, notamment pour appuyer les activités de conciliation, dont le volume s'accroît;

— incorporation d'un huitième bureau (celui de Laval) au réseau informatique en accès direct, compte tenu de sa taille et du volume de ses activités;

— développement de systèmes auxiliaires pour appuyer la gestion des ressources humaines de la Régie;

— élaboration d'un système d'épuration et d'archivage des demandes dans le but d'optimiser l'utilisation de l'espace disponible en mémoire et de conserver au système sa facilité d'accès.

• ***Les ressources matérielles***

Parmi les moyens divers qu'elle utilise pour remplir son mandat d'informer les propriétaires et les locataires, la Régie accorde une importance particulière au fait de bien recevoir les usagers qui se présentent à ses bureaux. En plus de les informer adéquatement sur leurs droits, obligations et recours, selon les circonstances de chaque cas, les préposés s'emploient au besoin à aider les uns et les autres à remplir leur demande, et à donner des explications sur la façon de se préparer à une audition devant la Régie.

En raison de l'importance et du caractère privilégié de ce type de communications, les efforts pour améliorer les aires d'accueil et de réception du public se sont donc poursuivis et ont continué d'être prioritaires. Le programme mis en oeuvre précédemment a été substantiellement complété au cours de l'exercice, s'étendant particulièrement aux bureaux de Montréal, Québec, Longueuil et Laval, dont l'achalandage est le plus élevé. Les comptoirs d'accueil public ont été éliminés au profit d'aires cloisonnées et les espaces d'attente ont été réaménagés. L'emplacement des bureaux tient de plus compte de la proximité des moyens de transport en commun et leur aménagement respecte les besoins particuliers des personnes souffrant de handicap. La signalisation a aussi été mise à jour.

Chapitre II
L'information

La Régie a continué d'offrir en 1986-1987, par l'intermédiaire de sa structure déconcentrée, un ensemble de services regroupés autour de ses trois mandats principaux: informer propriétaires et locataires de leurs droits, obligations et recours; favoriser la conciliation entre eux; et décider des demandes qui lui sont présentées. Le tableau 5 présente une vision d'ensemble des services offerts dans les bureaux de la Régie.

1. Le mandat d'information de la Régie

En vertu de la loi, la Régie est tenue d'informer les propriétaires et les locataires des droits et obligations qui résultent du bail d'un logement. Pour ce faire, la Régie a fait appel à une gamme de moyens dont certains s'adressent à l'individu et d'autres, à la collectivité.

Tableau 5
Services offerts dans les bureaux de la Régie

Points de services	Conseillers juridiques	Conciliation	Régisseurs	Information comptoir	Information téléphone	Réception des demandes
Hull			x	x	x	x
— Noranda				x	x	x
— Val-d'Or				x	x	x
Jonquière	x	x	x	x	x	x
— Alma		x		x	x	x
— Chicoutimi		x		x	x	x
— Roberval		x		x	x	x
Laval	x	x	x	x	x	x
— Joliette		x		x	x	x
— Saint-Jérôme		x	x	x	x	x
Longueuil	x	x	x	x	x	x
— Saint-Hyacinthe		x		x	x	x
— Saint-Jean		x		x	x	x
— Sorel		x		x	x	x
— Valleyfield		x		x	x	x
Montréal	x	x	x	x	x	x
— Bureau — Centre	x	x	x	x	x	x
— Bureau — Est	x	x	x	x	x	x
— Bureau — Nord	x	x	x	x	x	x
— Bureau — Ouest	x	x	x	x	x	x
— Bureau — Sud-Ouest	x	x	x	x	x	x
Québec	x	x	x	x	x	x
— Lévis		x		x	x	x
Rimouski	x	x	x	x	x	x
— Baie-Comeau		x		x	x	x
— Gaspé		x		x	x	x
— Rivière-du-Loup		x		x	x	x
— Sept-Îles		x		x	x	x
Sherbrooke	x	x	x	x	x	x
— Granby		x		x	x	x
Trois-Rivières	x	x	x	x	x	x
— Drummondville		x		x	x	x
— Shawinigan		x		x	x	x
— Victoriaville		x		x	x	x

Régie du logement

Organigramme au 31 mars 1987

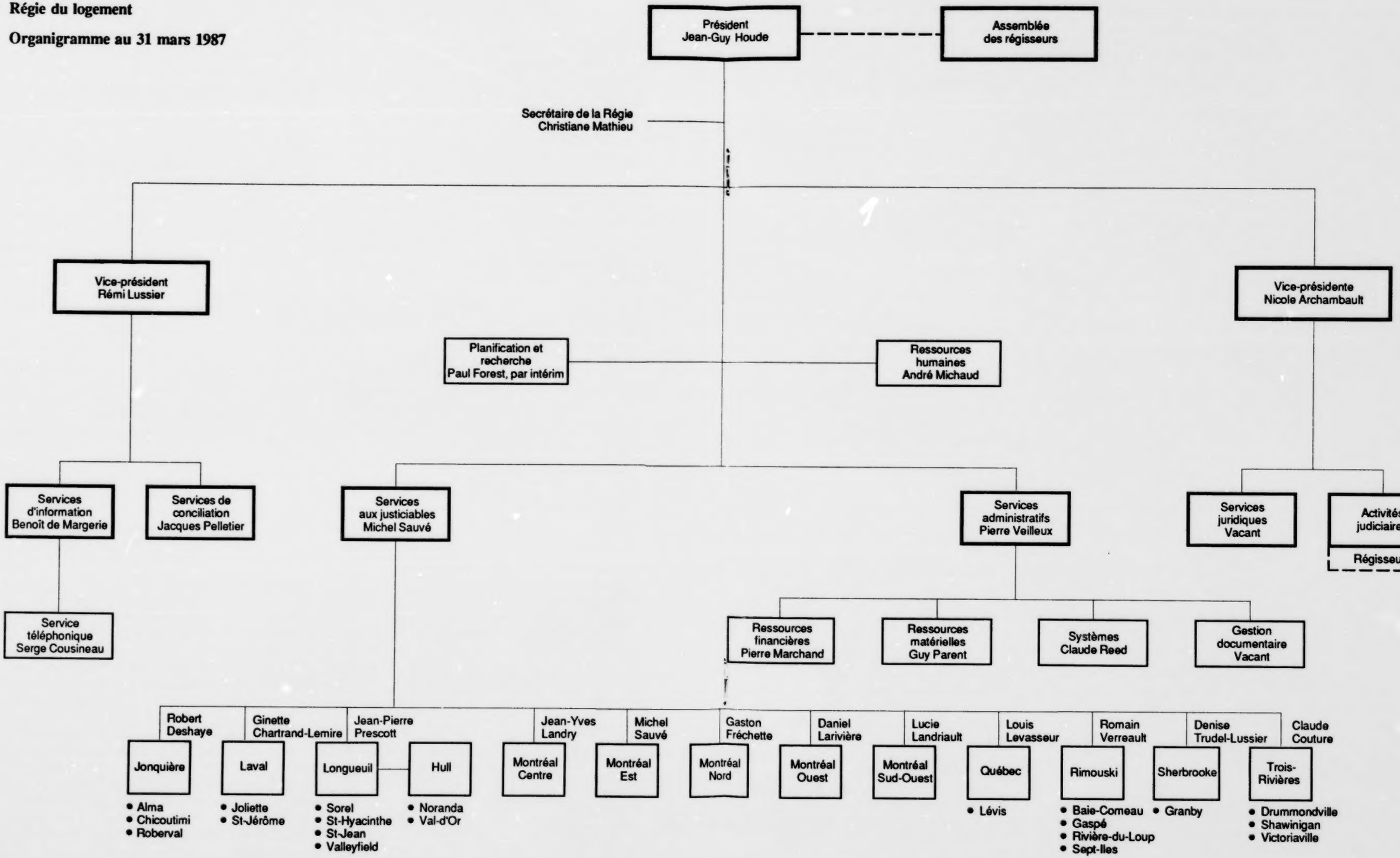

Tableau 5
Services offerts dans les bureaux de la Régie (suite)

Points de services	Traitement des dossiers	Auditions	Ouverture le midi	Répondeurs téléphoniques	Bureaux mobiles
Hull	x	x	x		Amos: 1er et 3e mercredis de chaque
— Noranda	x	x		x	mois, de 9 h 30 à 15 h 30
— Val-d'Or	x	x		x	
Jonquière	x	x	x	x	
— Alma	x	x		x	
— Chicoutimi	x	x	x	x	
— Roberval	x	x		x	
Laval	x	x	x		
— Joliette	x	x		x	
— Saint-Jérôme	x	x		x	
Longueuil	x	x	x		
— Saint-Hyacinthe	x	x		x	
— Saint-Jean	x	x		x	
— Sorel	x	x		x	
— Valleyfield	x	x		x	
Montréal					Dorval: 1er et 3e mercredis de chaque
— Bureau — Centre	x	x	x		mois, de 9 h à 16 h 30
— Bureau — Est	x	x	x		
— Bureau — Nord	x	x	x		
— Bureau — Ouest	x	x	x		
— Bureau — Sud-Ouest	x	x	x		
Québec	x	x	x		Thetford-Mines: tous les jeudis,
— Lévis		x		x	de 9 h 30 à 15 h 30
Rimouski	x	x	x	x	Matane: 2e et 4e vendredis du mois,
— Baie-Comeau		x		x	de 9 h 30 à 15 h
— Gaspé	x	x		x	
— Rivière-du-Loup	x	x		x	
— Sept-Îles	x	x		x	
Sherbrooke	x	x	x	x	Asbestos: 1er mardi de chaque mois,
— Granby	x	x		x	de 9 h 30 à 15 h 30, Lac Mégantic: 2e mardi de chaque mois, de 9 h à 15 h 30, Magog: 3e vendredi de chaque mois, de 9 h à 16 h
Trois-Rivières	x	x	x	x	La Tuque: 2e et 4e mardis du mois,
— Drummondville	x	x		x	de 10 h à 15 h
— Shawinigan	x	x		x	
— Victoriaville	x	x		x	

Néanmoins la Régie doit toujours paraître en mesure de trancher les litiges de façon impartiale. Aussi l'information qu'elle diffuse, tout en voulant être simple et à la portée de chacun, doit-elle respecter scrupuleusement le cadre de la loi et faire preuve d'un juste équilibre dans la présentation des droits et obligations des parties. C'est une condition essentielle à sa crédibilité.

Parmi les moyens de communication largement utilisés auprès des citoyens, on compte les renseignements téléphoniques et les rencontres personnalisées dans chaque bureau.

Quant aux moyens utilisés pour rejoindre la collectivité, on dénombre parmi les plus importants les médias écrits et électroniques, les séances d'information et la distribution d'une documentation étendue.

2. L'information de nature individuelle

En 1986, plus de 900 000 citoyens ont appelé la Régie ou s'y sont rendus pour obtenir des renseignements ou recevoir de l'aide dans des situations souvent difficiles et parfois aiguës.

Tableau 6
Demandes de renseignements en 1985 et 1986

Régions	Au bureau		Au téléphone		Total	
	1985	1986	1985	1986	1985	1986
Hull	11 684	14 576	28 296	20 090	39 980	34 666
Jonquière	8 853	9 442	30 339	30 109	39 192	39 551
Laval	17 804	20 086	19 698	17 817	37 502	37 903
Longueuil	28 192	29 545	33 546	33 022	61 738	62 567
Montréal Centre	22 666	31 390	0	0	22 666	31 390
Montréal Est	24 839	26 426	0	0	24 839	26 426
Montréal Nord	15 688	18 130	0	0	15 688	18 130
Montréal Ouest	23 110	22 012	0	0	23 110	22 012
Montréal Sud-Ouest	12 302	16 085	0	0	12 302	16 085
Québec	13 181	13 833	7 734	9 452	20 915	23 285
Rimouski	10 309	11 544	27 118	27 718	37 427	39 262
Sherbrooke	12 235	14 294	32 279	36 566	44 514	50 860
Trois-Rivières	20 031	19 347	48 635	50 864	68 666	70 211
Service de renseignements téléphoniques[1]	3 838	4 546	419 921	443 220	423 759	447 766
Total	**224 732**	**251 256**	**647 566**	**668 858**	**872 298**	**920 114**

1 Ce service reçoit les appels des régions métropolitaines de Montréal, Québec et, depuis le 1er mai 1986, Hull.

Le tableau 6 indique le volume d'appels et de visites enregistré dans chaque région pour 1986, avec le chiffre correspondant pour 1985. Ces données indiquent que les deux types de service ont connu, en 1986, une hausse modérée.

Les renseignements sollicités vont de la demande la plus simple à la résolution de difficultés complexes. Pour y répondre, les préposés de la Régie disposent d'un guide complet, constamment mis à jour et réunissant sous des thèmes très concrets l'ensemble des règles qui régissent les rapports entre propriétaires et locataires et les situations qui en résultent. Les préposés disposent aussi, à l'aide de terminaux, d'un accès direct aux fichiers tenus sur informatique et peuvent ainsi informer sur-le-champ toute personne de l'état de son dossier à la Régie. Les fichiers sont conçus, et leur accès est régi, de façon à éviter que l'on puisse en faire un usage abusif.

3. L'information de nature collective

L'information de nature collective permet à la Régie de se rapprocher des milieux et des groupes auprès desquels sa présence est nécessaire et dont elle cherche à respecter les attentes et les besoins spécifiques, notamment les personnes âgées, les membres des communautés culturelles, les locataires à revenus modestes et les petits propriétaires. L'information de nature collective vise essentiellement à prévenir les conflits, à anticiper les problèmes afin de tenter de les résoudre avant qu'ils ne deviennent aigus. Tout en visant à expliquer les obligations, les droits et les recours liés à un bail, elle tente de modifier les comportements et d'inciter les propriétaires et les locataires à avoir des rapports empreints de cordialité, de franchise et d'honnêteté. Elle leur indique les divers moyens d'y parvenir.

L'information collective est, à la Régie, en bonne partie assurée par son programme de communications régionales, donc réalisée par son réseau de bureaux régionaux et locaux.

Dispensée essentiellement par ces derniers sur le terrain, l'information collective revêt presque obligatoirement une dimension communautaire, qui lui permet de répondre aux besoins du milieu mieux qu'on ne pourrait le faire de façon centralisée.

On trouvera ci-après quelques exemples des modes d'intervention utilisés et des contextes dans lesquels ils l'ont été.

— Interventions directes auprès de groupes-cibles éprouvant des difficultés particulières d'accès à l'information :

  • séance d'information pour un groupe en alphabétisation ;

  • séance d'information pour un groupe d'étudiants de la Polyvalente de Chandler ;

- stand d'information au Festival multi-cultures de Côte-des-Neiges à Montréal;
- séance d'information pour un groupe de personnes défavorisées dans un centre de bénévolat de la Rive sud.

— Interventions directes auprès de groupes cibles spécifiquement intéressés aux relations propriétaires-locataires:

- stand d'information et de renseignements au Salon national de l'Habitation;
- séance d'information pour un conseil d'administration de coopérative d'habitation;
- séance d'information pour l'Association des locataires de Villeray;
- liaison téléphonique privilégiée avec certaines associations de propriétaires, de locataires et d'intervenants en situation d'aide.

— Rencontres de formation ou de coordination avec des intervenants susceptibles de servir de multiplicateurs dans les milieux intéressés:

- Association des propriétaires du Québec;
- Association de locataires à Longueuil;
- Syndicat des travailleurs de l'auto;
- CLSC Gaston-Lessard, CLSC Saint-Tite, CLSC Nicolet;
- Centre communautaire juridique de la région de Sherbrooke;
- Communication-Québec.

— Utilisation gratuite et soutenue d'hebdomadaires régionaux pour diffuser l'information pertinente à la période du renouvellement des baux:

- l'hebdomadaire Presse Côte-Nord a publié en mai une chronique intitulée « Le logement »;
- l'hebdo L'Écho de Frontenac a publié, au cours de la période de pointe de renouvellement des baux, une série de onze « TOPO-LOGEMENT » reliés au renouvellement des baux et à la négociation d'augmentation de loyer;
- Le Progrès-Dimanche de Jonquière publie régulièrement des articles de la Régie sur des sujets touchant la loi sur la Régie du logement.

— Recours aux médias électroniques francophones, anglophones et allophones pour diffuser l'information liée au renouvellement des baux et aux ajustements de loyer:

- émission d'information pour le réseau Vidéotron;
- quatre chroniques sur les ondes de CJRG-Gaspé;
- trois participations à l'émission « Tout compte fait » à Radio-Canada;
- chronique régulière à CKAC et CITE-FM en collaboration avec Communication-Québec.

4. La documentation

La Régie met à la disposition des propriétaires et des locataires un éventail important de publications (une trentaine de titres) qui leur permettent de mieux saisir la portée des obligations et des droits qu'ils contractent à la signature d'un bail ainsi que des recours qu'ils ont auprès de la Régie advenant des difficultés.

Ces publications, également disponibles en anglais, sont distribuées par l'entremise des bureaux de la Régie, ainsi que par Communication-Québec.

Outre les publications proprement dites, la Régie met à la disposition des propriétaires et des locataires un certain nombre de formulaires et de lettres types qui peuvent faciliter les échanges entre eux ou, tout au moins, permettre que ces échanges se fassent conformément aux modalités prévues par la loi.

5. Les renseignements téléphoniques

La Régie reçoit de citoyens désireux de se renseigner un nombre d'appels considérable, qui ne cesse de croître. En 1984, il était d'environ 565 000, et il est passé, en 1985, à environ 650 000. En 1986, il s'élève à près de 670 000.

Pour répondre à un tel volume, la Régie mettait sur pied en 1984 un service de renseignements téléphoniques central regroupant les appels de Montréal, Longueuil, Laval et Québec. En mai 1986, les appels en provenance de Hull vinrent s'y ajouter. À lui seul, le service central a traité près de 445 000 appels en 1986.

L'emploi d'un numéro unique, facile à mémoriser, dans chaque région (873-BAIL à Montréal, 643-BAIL à Québec et 776-BAIL à Hull) explique la meilleure accessibilité téléphonique et la croissance du nombre d'appels.

L'accès des préposés du service aux fichiers informatisés de la Régie et la disponibilité constante d'un conseiller juridique permettent de donner des réponses précises sur l'état d'un dossier. Dans un domaine où les litiges sont nécessairement nombreux, le maintien d'un service de qualité et son amélioration nécessitent une attention constante.

Chapitre III
La conciliation

1. Cadre général

La Régie du logement a pour mandat de décider des demandes qui lui sont soumises, mais elle est aussi chargée de promouvoir le règlement à l'amiable des différends entre propriétaires et locataires. Elle leur offre à cette fin son Service de conciliation.

Ce service découle du mandat général de conciliation que la loi confie à la Régie et qui lui permet, si les parties y consentent, de charger un conciliateur de les rencontrer et de tenter d'arriver à une entente. L'intervention du conciliateur, qui agit comme personne-ressource auprès des parties, permet à celles-ci, dans un bon nombre de cas, de trouver une solution à l'amiable qui respecte leurs attentes réciproques et offre la possibilité de meilleures relations.

Dans l'exercice de son mandat de conciliation, la Régie tente de faire en sorte que les citoyens prennent en charge eux-mêmes leurs problèmes de logement. Elle se préoccupe donc autant de promouvoir le maintien de bonnes relations entre propriétaires et locataires par l'information qu'elle donne que de procurer aux parties des services susceptibles de les aider à s'entendre, advenant litige.

2. Modes d'intervention

L'intervention spécifique de conciliateurs, dont il est fait état subséquemment, ne représente pas le seul moyen utilisé par la Régie pour susciter le règlement à l'amiable des différends. D'autres moyens d'action résident dans l'information de nature préventive, dans les divers gestes de médiation que les préposés posent auprès de l'une ou l'autre partie avant l'audition, et dans la recherche d'une entente au moment même où la cause est entendue.

• *L'information préventive*

Dans ses communications avec les citoyens, qui ont requis son aide dans plus de 900 000 cas en 1986, la Régie insiste toujours sur le caractère positif d'une entente de préférence à un règlement judiciaire. Elle met le même accent préventif dans les rencontres de groupe qu'elle tient et dans l'information qu'elle publie. Dans le cas de la fixation des loyers, la Régie met à la disposition du public un formulaire de calcul approximatif qui permet aux personnes concernées de déterminer elles-mêmes, si elles le désirent, l'augmentation de loyer qui pourrait s'appliquer.

• *La médiation*

Les préposés et agents de conciliation de la Régie posent sans cesse des actes de médiation pour favoriser l'émergence de solutions ou de compromis acceptables. C'est notamment le cas lorsque la Régie prend contact avec une partie pour compléter l'information qu'elle possède ou s'assurer de sa compréhension de ses droits ou obligations. Des renseignements bien articulés peuvent alors amener la satisfaction d'un droit, le respect d'une obligation ou un simple changement d'attitude qui met fin au différend.

• *L'entente*

Si les circonstances s'y prêtent, le régisseur lui-même explore les possibilités d'entente lors de l'audition. Cette préoccupation trouve d'ailleurs appui dans l'obligation que lui fait la loi d'apporter un secours équitable et impartial aux parties; le règlement de procédure de la Régie lui permet, le cas échéant, de donner acte de l'entente intervenue. Plusieurs centaines de litiges ont été ainsi résolus, en 1986-1987.

3. L'intervention spécifique

Avant l'audition, la Régie tente d'offrir aux parties la possibilité, avec leur consentement, de tenir une séance de conciliation visant à trouver un terrain d'entente. L'agent de conciliation joue alors un rôle d'intermédiaire entre les parties, de facilitateur, de catalyseur, en demeurant néanmoins tout à fait neutre. L'expérience tend à montrer qu'un dénouement favorable produit un effet bénéfique sur l'ensemble des rapports entre les parties, et que d'autres aspects litigieux sont souvent abordés et réglés.

En 1986, la Régie a offert aux parties à un litige les services d'un agent de conciliation dans 8 883 cas; son intervention a été acceptée par les deux parties dans 5 355 d'entre eux, dont environ quatre sur cinq (4 184 sur 5 355) se sont soldés par un règlement. On note que l'intervention préliminaire de l'agent, c'est-à-dire l'offre de service qu'il fait aux parties et les échanges qui l'accompagnent, a donné lieu à une solution dans près de 20 % des cas (voir tableau 7). Le simple fait d'offrir la conciliа-

tion a, dans ces cas, un effet favorable sur les communications entre les parties, qui reprennent alors ou poursuivent leur recherche d'une solution au litige.

Dans bon nombre de cas, l'intervention de l'agent de conciliation se limite aussi à des gestes de médiation et ne requiert pas la tenue d'une séance avec les parties. Cette forme d'intervention s'exerce à la faveur de conversations téléphoniques ou lors d'une rencontre avec l'une ou l'autre partie au litige. L'expérience démontre qu'en prenant ainsi contact avec une partie, en complétant l'information qu'elle possède ou en s'assurant de sa compréhension de ses droits ou obligations, il peut s'opérer un changement de perception et d'attitude mettant fin au litige. La médiation, comme mode d'intervention, est particulièrement utile dans les régions où les distances rendent difficile et coûteuse la réunion des parties avec l'agent de conciliation.

La tenue de séances de conciliation et les gestes de médiation posés auprès des parties ont permis à celles-ci d'en arriver à un règlement dans 4 184 cas, dont 2 793 concernaient la fixation de loyer. Ce type de litige et la façon dont il se dénoue illustrent bien les rapprochements qui peuvent se produire dans une conciliation réussie et les types de compromis susceptibles d'émerger. Souvent, le désaccord quant à l'augmentation de loyer s'explique par des griefs accumulés, et le refus de l'augmentation n'est que le moyen emprunté pour obtenir compensation ou redressement. La demande d'augmentation d'un locateur peut aussi trouver contrepartie dans une démarche du locataire pour faire diminuer le loyer. À l'inverse, une fois des mesures prises ou des correctifs apportés, l'augmentation de loyer peut ne plus susciter de difficulté. Les exemples suivants, tirés des dossiers de conciliation, sont révélateurs des accommodements possibles.

— Le locateur réclamait une augmentation de loyer que le locataire refusait en raison de différentes réparations non effectuées dans son logement. Le locataire avait déjà obtenu de la Régie l'autorisation d'y déposer son loyer et une décision diminuant ce même loyer. De son côté, le locateur en avait appelé de cette dernière décision devant la Cour provinciale. Au moment de la séance de conciliation, les réparations demandées au locateur avaient toutes été effectuées à la satisfaction du locataire. Les parties, après échanges, se sont entendues pour que le loyer soit rétabli et que le locateur recouvre les montants déposés à la Régie. En contrepartie, le locateur s'engageait à se désister de son appel en Cour provinciale et réduisait sa demande d'augmentation de loyer afin de compenser les inconvénients subis par le locataire.

— Le locateur, propriétaire d'un parc d'une centaine de terrains pour maisons mobiles, demandait à ce que le loyer des locataires d'un terrain soit augmenté de 10 $ pour être porté à 155 $, c'est-à-dire une augmentation de 6,9 %. Certains locataires ont accepté cette augmentation, mais une très forte majorité des locataires l'ont refusée. Le locateur a donc produit une demande de fixation de loyer à la Régie pour tous les locataires qui avaient refusé l'augmentation.
Une rencontre de conciliation eut alors lieu avec le locateur, deux représentants des locataires et un conciliateur de la Régie à la suite de laquelle les parties ont convenu qu'une hausse de 6 $ par mois, soit 4,1 % d'augmentation, était acceptable pour les deux parties. Le locateur, satisfait de l'entente et des discussions intervenues, a par la suite décidé, de son chef, d'étendre l'augmentation de loyer de 6 $ par mois même aux locataires qui avaient accepté la hausse initiale de 10 $.

Les 1 391 autres cas traités par cette forme d'intervention concernaient des matières aussi diverses que la reprise de possession, la résiliation du bail, la réclamation de dommages-intérêts, le recouvrement de loyer impayé, etc., les recours provenant des locateurs et des locataires en proportion relativement égale. Comme lors d'ententes sur le loyer, les accords produits par voie de conciliation dans d'autres domaines illustrent bien les accommodements que les échanges entre les parties rendent possibles. Les participants comprennent généralement que ceux-ci n'ont pas pour objet de relever une partie de ses obligations non plus que de la priver de ses droits, mais plutôt d'en venir au meilleur arrangement que dictent les circonstances. Ainsi :

— Une entente intervenue entre le locateur et la locataire a permis de clore deux dossiers entre les parties. D'une part, le locateur retire sa demande en résiliation de bail pour retards fréquents dans le paiement du loyer sur remboursement par la locataire des frais de 20 $ encourus par le locateur pour la production de la demande devant la Régie. De l'autre, la locataire a accepté une augmentation de loyer de 20 $ et elle a remis au propriétaire des chèques mensuels postdatés, en vue d'éliminer la possibilité de nouveaux retards dans le paiement du loyer.

— Le locateur a produit une demande de reprise de possession du logement pour s'y loger lui-même. La locataire a accepté de quitter le logement à l'expiration de son bail et le locateur a accepté que la locataire puisse, si elle trouvait un logement avant la date d'expiration du bail, quitter les lieux et résilier le bail moyennant un préavis de 15 jours.

— La locataire demandait la résiliation de son bail et une diminution de loyer rétroactive pour la non-jouissance paisible des lieux et pour l'inexécution de l'obligation du locateur de faire certaines réparations. Après discussion, les parties ont convenu de mettre fin au bail le 30 avril plutôt que le 30 juin. Le locateur s'est aussi engagé à remettre à la locataire une somme de 300 $ à titre d'indemnité pour les inconvénients subis, et la locataire a accepté de remettre au locateur un double des clés du logement afin d'en permettre la visite à un nouvel occupant. Ce dernier aspect, l'accès du logement, faisait lui-même l'objet d'une mésentente dont le locateur s'apprêtait à saisir la Régie, et qui fut du même coup réglée.

Certains cas peuvent sembler de nature modeste, mais ils conservent toute leur importance yeux de personnes dont les énergies sont mobilisées par des différends qui perdurent, alors qu'elles sont les premières à vouloir s'entendre. L'expérience de l'exercice confirme à nouveau que peu de litiges ne se prêtent pas à conciliation lorsque les parties acceptent de discuter de leur différend d'une façon ouverte à l'entente. Cette même expérience, comme celles des exercices précédents, montre aussi qu'une intervention réussie produit des effets positifs sur l'ensemble des relations entre les parties, et que les autres points de désaccord trouvent aussi fréquemment leur solution.

4. Appréciation

Les interventions spécifiques de conciliation, dont le résultat peut être isolé, se prêtent davantage à l'évaluation. Dans le cas de l'information préventive, les gestes posés sont plus ou moins indissociables du travail d'ensemble que la Régie et ses préposés effectuent auprès des citoyens, et leur impact est beaucoup plus difficile à discerner. Deux indicateurs généraux en donnent toutefois un certain aperçu, bien que d'autres facteurs puissent expliquer également les tendances constatées. Suivant ces indicateurs:

— la proportion des demandes soumises à la Régie par rapport au volume de renseignements donnés est passée de 11 % en 1983 à 8,75 % en 1984 et s'est maintenue à ce dernier niveau au cours des deux dernières années: l'accent mis sur la prévention paraît donc contribuer à diminuer le nombre de recours exercés;

— à l'inverse, la proportion des ententes conclues par rapport aux demandes soumises a plus que doublé en passant de 8 % en 1983 à 17 % en 1986: le fait d'inciter les parties à s'entendre, et de les aider à le faire, contribuerait ainsi à relever le taux d'entente.

Ces tendances sont des plus encourageantes, tout comme l'essor pris maintenant par les services de conciliation de la Régie. De 4 000 en 1985, le nombre de demandeurs à qui les services d'un agent de conciliation ont été offerts (ou qui les ont requis) est passé à près de 9 000 en 1986, et le premier trimestre de 1987 montre un nouvel accroissement. Cet intérêt progressif pour la conciliation et le nombre de demandes qu'elle doit satisfaire exigent de lui accorder priorité, même s'il faut compter dorénavant sur des ressources de plus en plus restreintes.

En 1987, la Régie s'est fixé comme objectif le règlement de 5 000 demandes par voie de conciliation, par rapport aux 4 000 ainsi réglées en 1986.

Tableau 7
Interventions spécifiques (séances) de conciliation de janvier à décembre 1986

Offres d'intervention faites aux parties	Offres acceptées par les parties (a)	Règlement		Total des règlements
		Suivant l'intervention préliminaire (b)	Suivant la séance de conciliation et la médiation auprès des parties (c)	
8 883	5 355	972	3 212	4 184
		18 % (a/b)	60 % (c/a)	78 %

Chapitre IV
L'adjudication des demandes

1. Statistiques générales

• *Les demandes reçues*

En 1986, 88 114 demandes ont été produites à la Régie; il s'agit d'une augmentation de 11,9 % par rapport à 1985 et d'une augmentation de 24,5 % par rapport à 1984. L'augmentation du volume des demandes reçues en 1986 provient essentiellement des demandes civiles dont le volume a augmenté de 15,9 % par rapport à 1985. Après l'introduction de frais judiciaires en avril 1982, le volume des demandes civiles est demeuré stable durant trois années; depuis 1985, toutefois, ce volume s'est sans cesse accru.

• *Les demandes traitées*

Non moins de 82 315 demandes ont été traitées au cours de l'année 1986, laissant un solde au 31 décembre 1986 de 23 409 demandes à traiter. Plus de 30 % des demandes produites ont fait l'objet d'un règlement avant l'audition si l'on additionne les conciliations réussies, les ententes intervenues et les désistements produits en cours d'année.

• *Les délais d'attente*

En 1986, les délais d'attente pour les demandes civiles étaient de 57 jours entre la production de la demande et son audition, et de 88 jours entre cette production et l'émission de la décision. Les délais indiqués correspondent à la moyenne (pour l'ensemble des demandes) du nombre de jours écoulés entre le dépôt de la demande et, selon le cas, l'audition ou l'envoi de la décision.

Parce que les demandes de fixation de loyer s'accumulent surtout de février à mai, leur audition se trouve étalée sur le reste de l'année, une majorité d'auditions se tenant entre août et décembre. À la fin de décembre, 76 % des demandes de fixation reçues en 1986 avaient ainsi pu être traitées, ce qui constitue toutefois un léger déclin par rapport à l'année précédente. Pour ce type de demandes, les régisseurs cèdent la place fréquemment aux conseillers juridiques de la Régie qui, à titre de greffiers spéciaux, ont le pouvoir d'entendre les demandes de fixation de loyer.

Tableau 8
Demandes reçues en 1985 et 1986, par région

Régions	1985	1986	Variations en (%)
Hull	3 322	3 715	11,8
Jonquière	1 463	1 504	2,8
Laval	5 467	6 081	11,2
Longueuil	7 739	8 866	14,6
Montréal Centre	10 228	11 725	14,6
Montréal Est	8 981	9 455	5,3
Montréal Nord	6 961	8 517	22,4
Montréal Ouest	14 459	16 193	12,0
Montréal Sud-Ouest	5 715	6 732	17,8
Québec	7 646	7 890	3,2
Rimouski	1 529	1 703	11,4
Sherbrooke	2 649	3 123	17,9
Trois-Rivières	2 573	2 610	1,4
Total	**78 732**	**88 114**	**11,9**

Tableau 9
Demandes reçues de 1981 à 1986, par grandes catégories

	1981	1982	1983	1984	1985	1986
Ensemble des demandes	125 399	96 660	87 347	70 789	78 732	88 114
Demandes civiles[1]	60 843	47 415	46 999	47 598	53 328	61 829
Demandes de fixation[2]	26 404	41 674	31 764	21 695	24 478	25 292
Demandes de révision	149	2 675	3 144	1 496	926	993
Demandes de réajustement[3]	38 003	4 896	5 440	—	—	—

1 Le volume comprend également les demandes portant sur la procédure.
2 Le volume comprend également les demandes de réajustement de loyer.
3 Il s'agit du réajustement de loyer que les locataires pouvaient requérir en vertu de l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale.

Tableau 10
État global du traitement des demandes en 1985 et 1986

	1985	1986	Variation 1986-1985 (%)
Demandes en traitement au 1er janvier	15 068	17 610	+ 16,9
Demandes reçues	78 732	88 114	+ 11,9
Demandes traitées	76 190	82 315	+ 8,0
— conciliations réussies	1 907	4 184	+ 119,4
— ententes	10 934	12 342	+ 12,9
— désistements	11 560	10 366	− 10,3
— remises sine die	516	419	− 18,8
— causes rayées	5 057	5 750	+ 13,7
— décisions rendues	46 151	49 147	+ 6,5
— autres	65	107	+ 64,6
Demandes en traitement au 31 décembre	17 610	23 409	+ 32,9
— attente d'audition	11 440	17 292	+ 51,2
— attente de décision	4 726	4 621	− 2,2
— suspendues	1 444	1 496	+ 3,6

Tableau 11
Délais moyens de traitement en 1986
(causes civiles, en jours)

	Temps moyen d'attente pour une audition	Temps moyen d'attente pour obtenir une décision
Ensemble du Québec	57	88
Région de Hull	44	78
— Hull	46	76
— Noranda	32	89
— Val-d'Or	33	81
Région de Jonquière	45	80
— Alma	34	103
— Chicoutimi	47	78
— Jonquière	42	65
— Roberval	54	91
Région de Laval	60	81
— Joliette	48	68
— Laval	65	87
— Saint-Jérôme	56	74
Région de Longueuil	38	65
— Longueuil	37	65
— Saint-Hyacinthe	40	64
— Saint-Jean	36	65
— Sorel	33	57
— Valleyfield	46	67
Montréal Centre	52	88
Montréal Est	66	94
Montréal Nord	60	89
Montréal Ouest	64	109
Montréal Sud-Ouest	71	103
Région de Québec	63	98
— Lévis	62	97
— Québec	63	98
Région de Rimouski	57	85
— Baie-Comeau	62	92
— Gaspé	75	100
— Rimouski	48	66
— Rivière-du-Loup	56	76
— Sept-Îles	58	114
Région de Sherbrooke	44	62
— Granby	43	66
— Sherbrooke	44	61
Région de Trois-Rivières	70	95
— Drummondville	68	107
— Shawinigan	61	85
— Trois-Rivières	65	82
— Victoriaville	99	137

La nature des demandes

Le tableau 12 indique la nature des demandes reçues en 1985 et en 1986 et le statut des demandeurs. On constate qu'en 1986 les demandes civiles représentaient 67 % de l'ensemble des demandes, tandis que les demandes de fixation et de réajustement de loyer comptaient pour 29 %. Ce tableau nous permet de constater que l'augmentation substantielle du volume des demandes en 1986 provient essentiellement de la hausse des demandes civiles, tel qu'on l'a déjà noté.

La plupart des demandes, soit 84 % d'entre elles, ont été présentées par les locateurs, alors que 16 % provenaient de recours exercés par les locataires. À cause de l'obligation faite au locateur et non au locataire de requérir la détermination du loyer si l'augmentation qu'il demande n'est pas acceptée par ce dernier, les locateurs ont déposé la presque totalité des demandes de fixation ou de réajustement de loyer. Les demandes de cette nature ne proviennent en effet du locataire que s'il s'agit de faire réviser un loyer supérieur à celui payé précédemment, ou ayant fait l'objet d'une fausse déclaration (voir note au bas de la page 11). Pour ce qui est des demandes civiles, environ une demande sur cinq provenait du locataire.

Tableau 12
Nature des demandes soumises à la Régie en 1985 et 1986

	Nombre		Part de l'ensemble[1] (%)		Part du sous-ensemble[1] (%)	
	1985	1986	1985	1986	1985	1986
Ensemble des demandes	78 732	88 114	100,0	100,0	—	—
Demandes du locataire	11 596	14 309	14,7	16,2	—	—
Demandes du locateur	67 136	73 805	85,3	83,8	—	—
Demandes civiles	50 901	58 901	64,7	66,8	100,0	100,0
Demandes du locataire	9 131	11 276	11,6	12,8	17,9	19,1
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature	1 966	2 352	2,5	2,7	3,9	4,0
— Diminution, retenue ou autorisation de dépôt de loyer	3 306	3 721	4,2	4,2	6,5	6,3
— Résiliation de bail	933	1 019	1,2	1,2	1,8	1,7
— Autres	2 926	4 184	3,7	4,7	5,7	7,1
Demandes du locateur	41 770	47 625	53,1	54,0	82,1	80,9
— Maintien dans les lieux	1 770	2 011	2,2	2,3	3,5	3,4
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature						
• avec résiliation de bail	17 455	20 579	22,2	23,4	34,3	34,9
• sans résiliation de bail	17 887	20 550	22,7	23,3	35,1	34,9
— Résiliation de bail seulement	3 031	3 197	3,8	3,6	6,0	5,4
— Autres	1 627	1 288	2,1	1,5	3,2	2,2
Demandes de fixation ou de réajustement de loyer	24 478	25 292	31,1	28,7	100,0	100,0
Demandes du locataire	922	1 035	1,2	1,2	3,8	4,1
Demandes du locateur	23 556	24 257	29,9	27,5	96,2	95,9
Demandes de révision de décision	926	993	1,2	1,1	100,0	100,0
Demandes du locataire	219	215	0,3	0,2	23,7	21,7
Demandes du locateur	707	778	0,9	0,9	76,3	78,3
Demandes portant sur la procédure	2 427	2 928	3,1	3,3	100,0	100,0
Demandes du locataire	1 324	1 783	1,7	2,0	54,6	60,9
Demandes du locateur	1 103	1 145	1,4	1,3	45,4	39,1

1 La somme des pourcentages peut différer du pourcentage total suite à l'arrondissement.

2. Fixation de loyer

Les loyers sont fixés par la Régie, sur la base d'un règlement adopté par le Gouvernement et selon les données propres à chaque cas. Le règlement prévoit l'application d'un certain nombre d'indices qui tiennent compte de l'évolution des coûts de chaque composante ou élément constitutif du prix payé pour un logement. Ces composantes comprennent, d'une part, les divers frais d'opération, d'autre part, la rémunération du capital investi dans l'immeuble.

Dans le cas des frais d'opération, exception faite des taxes et des assurances où on compare les coûts de l'immeuble d'une année à l'autre, le loyer est ajusté suivant des indices établis d'après les conditions prévalant sur le marché. La rémunération du capital comporte pour sa part deux aspects, soit la prise en compte des fonds investis en dépenses d'immobilisation et l'ajustement, dans une perspective de croissance modérée, du rendement produit par l'immeuble. On trouvera ci-après une description plus élaborée de la méthode de fixation.

Les effets de la méthode de fixation sur un immeuble peuvent se comparer à la situation d'une entreprise dont les prix doivent permettre d'absorber les frais encourus tout en rémunérant le capital investi. On retrouvera au tableau 13 les taux d'augmentation (indices) appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement pour les années 1981 à 1986 en vertu de la méthode actuelle de fixation. On y constate que depuis 1982, année de fortes augmentations, les taux ont eu tendance à décroître de façon parallèle à l'évolution des prix et des taux d'intérêt, et à reproduire ainsi le comportement du marché.

• *Les augmentations demandées et accordées*

Le tableau 14 présente les augmentations demandées à la Régie et celles qu'elle a accordées de 1981 à 1986. En 1986, les locateurs qui se sont adressés à la Régie ont demandé en moyenne 12,2 % d'augmentation, et ils se sont vu accorder des hausses de 5,2 %. En 1985, ces pourcentages étaient de 13,5 % et 4,6 % respectivement.

Les augmentations moyennes accordées par la Régie ont fluctué entre 4,6 % et 14,8 % de 1981 à 1986 (le taux maximum étant atteint en 1982), alors qu'elles n'avaient oscillé qu'entre 7,2 % et 9,1 % de 1975 à 1980. Le tableau 15, qui détaille la composition des augmentations moyennes accordées, permet de mieux comprendre l'origine des fluctuations intervenues entre 1981 et 1986. On y voit que les frais d'énergie ont été responsables d'une augmentation moyenne de 3,9 % en 1982 alors que cette augmentation n'était plus que de 0,2 % en 1985.

Tableau 13
Taux d'augmentation appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, 1981 à 1986

Composantes du coût d'un logement	1981 en %	1982 en %	1983 en %	1984 en %	1985 en %	1986 en %
Mazout	29,8	30,0	16,0	6,0	4,0	2,5
Gaz	15,0[1]	18,0	4,0	4,0	0,0	2,5
Électricité	10,9	14,0	7,0	3,0	0,0	2,5
Énergie (autres sources)	—	14,0	7,0	3,0	0,0	2,5
Entretien et services	12,0	14,0	7,0	7,0	3,0	4,0
Frais de gestion	11,0	14,0	9,0	8,0	4,0	4,0
Dépenses d'immobilisation	13,3	17,0	14,0	13,0	13,0	12,0
Revenu net	10,0	12,5	8,0	4,0	2,0	2,0

1 Moyenne des indices alors appliqués.

Tableau 14
Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées, 1981 à 1986

	1981 en %	1982 en %	1983 en %	1984 en %	1985 en %	1986 en %
Augmentations moyennes demandées	17,2	25,8	17,5	15,0	13,5	12,2
Augmentations moyennes accordées	12,2	14,8	8,5	6,0	4,6	5,2

L'indexation du revenu net a aussi varié de façon importante et elle a entraîné à elle seule une hausse des loyers de 5,8 % en 1982, comparativement à 1,1 % en 1985 et en 1986. L'évolution de ces deux facteurs explique en grande partie la décroissance du rythme des augmentations, celles-ci s'étant toutefois relevées légèrement en 1986.

Tableau 15
Composition des augmentations moyennes de loyer accordées, 1981 à 1986

	1981 en %	1982 en %	1983 en %	1984 en %	1985 en %	1986 en %
Taxes	1.6	1.0	0.3	0.5	0.9	1.1
Assurances	0.2	0.4	0.3	0.1	0.1	0.5
Énergie	2.9	3.9	1.4	0.6	0.2	0.3
Entretien et services	1.3	1.7	0.8	0.8	0.4	0.5
Frais de gestion	0.5	0.7	0.4	0.4	0.2	0.2
Revenu net	4.5	5.8	4.1	2.1	1.1	1.1
Sous-total	11.0	13.5	7.3	4.5	2.9	3.7
Dépenses d'immobilisation	1.2	1.3	1.2	1.5	1.7	1.5
Total	**12.2**	**14.8**	**8.5**	**6.0**	**4.6**	**5.2**

• *Description de la méthode de fixation*

Les loyers ne sont pas fixés à partir d'un taux unique d'augmentation. Ils sont fixés cas par cas, en fonction de critères établis par règlement. Pour déterminer l'augmentation de loyer, la méthode de fixation tient compte, d'une part, de la variation des frais d'opération ou dépenses d'exploitation de l'immeuble et, d'autre part, de la nécessité de rémunérer le capital qu'il représente, selon la part attribuable au logement. En résumé:

1° La méthode de fixation, si ce n'est dans le cas exceptionnel d'un loyer de faveur, ne remet pas en cause le loyer de base du logement, défini comme le loyer le plus bas payé au cours des 12 mois qui précèdent la fin du bail. La méthode considère plutôt que le loyer existant, déterminé à l'origine par les conditions du marché, représente lors de la fixation d'un loyer le seuil à partir duquel des ajustements doivent être apportés (sans comparaison avec d'autres logements).

2° Le calcul de l'augmentation, suivant les prescriptions du règlement[1], peut être scindé en trois parties:

a) Ajustement des dépenses d'exploitation
Aux fins de cet ajustement, deux catégories de dépenses sont considérées:

- Taxes foncières et assurances
Le loyer est ajusté de façon à refléter la variation des coûts encourus pour les fins de l'immeuble entre la période de douze mois qui se termine le 31 mars précédant la fin du bail, dite période considérée, et la période similaire qui précède (pour la fixation 1986, on a donc calculé la variation des coûts entre la période d'avril 1985 à mars 1986 par rapport à celle d'avril 1984 à mars 1985).

- Autres frais (énergie, entretien, gestion)
Le loyer est ajusté en appliquant à la somme de chacune des catégories de frais encourus durant la période considérée (pour la fixation 1986, celle d'avril 1985 à mars 1986) des taux ou pourcentages établis à partir de l'évolution de prix aussi représentatifs que possible sur le marché. Comme les frais de cette nature peuvent varier fortement d'une période à l'autre, on évite par l'usage de taux des ajustements de trop brusques variations de loyer, à la baisse comme à la hausse, tout en prenant en considération l'ensemble des variations à moyen terme.

b) Ajustement des dépenses d'immobilisation
Dans le but de favoriser le maintien, voire l'amélioration des logements locatifs, la méthode considère les dépenses comme un ajout au capital de l'immeuble auquel s'applique un taux de rendement légèrement supérieur à celui obtenu d'une société de fiducie pour un dépôt à moyen terme. L'augmentation obtenue lors d'une année quelconque a pour effet de hausser le loyer de base des années subséquentes.

1 Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer.

c) Ajustement du revenu net

La valeur d'un immeuble repose en premier lieu sur le rendement qu'il produit, déterminé par son revenu net (revenu brut moins dépenses d'exploitation). De façon à préserver cette valeur et, si la conjoncture s'y prête, à en permettre l'appréciation modérée, la méthode permet d'ajuster le revenu net de l'immeuble suivant la variation moyenne des taux d'intérêt hypothécaire sur un horizon de 5 ans et de faire intervenir un facteur d'appréciation, le cas échéant.

La Régie met à la disposition des citoyens, chaque année, un formulaire de calcul approximatif dont l'usage est maintenant répandu. Le formulaire permet à un propriétaire et à un locataire de calculer eux-mêmes ce que pourrait être une augmentation raisonnable en suivant un cheminement qui s'apparente à celui employé par la Régie, si elle doit elle-même intervenir.